2009-2010

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009-2010

BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

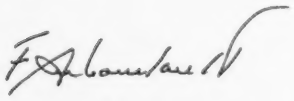
Monsieur Michel Bouchard, Ad. E.
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2010.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,



Fernand Archambault

Québec, septembre 2010

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau ».

Ce rapport rend compte principalement de ses réalisations relatives à son *Plan d'action annuel 2009-2010*. Ainsi, il fait état des efforts constants qui ont été déployés pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats de ce plan.

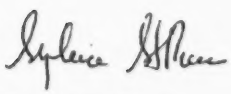
La grande majorité des objectifs que le Bureau a retenus au début de l'année ont été atteints. Les résultats présentés témoignent de son engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques et de l'amélioration constante de sa prestation de services auprès des citoyens, des mandants et des partenaires.

En matière de performance financière, le Bureau a pris des mesures afin de diminuer la dépense de créances douteuses et ainsi réduire la dépense anticipée. De plus, le Bureau a participé activement à la mise en œuvre et à la réalisation du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges », sous la responsabilité du ministère des Transports.

Dans une perspective d'amélioration continue, un sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services téléphoniques du Bureau a été réalisé au cours du dernier exercice. Les résultats démontrent un taux de satisfaction générale de 90,3 %, un constat satisfaisant et qui incite le Bureau à poursuivre ses efforts pour toujours mieux servir sa clientèle.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit du travail soutenu des membres du personnel du Bureau. Je profite de l'occasion pour souligner leur contribution et les en remercier.

La directrice générale,



Sylvie St-Pierre

Québec, septembre 2010

La déclaration de la direction 9
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 11

L'ORGANISATION

La mission 15
La clientèle 15
Les services 15

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Le budget 19
L'effectif 19
Le volume des activités 20
Les revenus et les recettes 23

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU PLAN D'ACTION 2009-2010 DE L'OBPRAQ

Orientation 1
Renforcer la confiance de la population dans l'équité du processus d'application des lois 27

Orientation 2
Prendre des mesures pour améliorer les services offerts et la satisfaction de la clientèle 28

Orientation 3
Moderniser le cadre de gestion 29

Orientation 4
Mettre en place des mesures favorisant une saine gestion des ressources humaines 31

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

ANNEXE

Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2009-2010 39

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la directrice générale et des autres membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2009-2010* du Bureau et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ces derniers sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

M^me^ Sylvie St-Pierre
Directrice générale

M^me^ Marie Boivin
Directrice de la perception des amendes

M. Jacques Vachon
Directeur de la gestion des infractions

M^me^ Éliane Naud
Directrice du soutien aux opérations

Québec, septembre 2010

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2010. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin

Francine Asselin, CA

Québec, septembre 2010

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2009-2010 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au Bureau durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du Bureau, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2009-2010.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

LA MISSION

Le Bureau des infractions et amendes a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le Bureau doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, le Bureau s'associe à différents intervenants, tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Revenu Québec et le ministère des Finances, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice, pour exécuter pleinement sa mission.

LA CLIENTÈLE

Le Bureau compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

La clientèle des citoyens comprend les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le Bureau participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le Bureau assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

LES SERVICES

Le Bureau offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements.

Le Bureau offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;

- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :
  - convenir d'une entente de paiement;
  - pratiquer une saisie;
  - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - offrir des travaux compensatoires;
  - selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende, demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement.

Le Bureau offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats et des rapports d'infraction;
- signification des constats aux contrevenants;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

LE BUDGET

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

Éléments	Budget de dépenses révisé[1]			Dépenses effectuées			Taux d'utilisation des crédits alloués (%)		
	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Rémunération	7 457,6	7 349,8	7 434,4	7 432,3	7 345,2	7 414,7	99,7	99,9	99,7
Fonctionnement[2]	2 624,3	3 088,3	2 855,0	2 580,0	3 088,3	2 808,3	98,3	100,0	98,4
Sous-total	**10 081,9**	**10 438,1**	**10 289,4**	**10 012,3**	**10 433,5**	**10 223,0**	**99,3**	**100,0**	**99,4**
Immobilisations	1 826,5	2 379,0	2 379,0	591,0	1 451,7	197,1	32,4	61,0	8,3
Total	**11 908,5**	**12 817,1**	**12 668,4**	**10 603,3**	**11 885,2**	**10 420,1**	**89,0**	**92,7**	**82,3**
Créances douteuses	5 500,0	5 500,0	5 500,0	3 719,1	5 052,3	5 479,3	67,6	91,9	99,6

1. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Pour l'exercice 2009-2010, les dépenses de rémunération et de fonctionnement sont demeurées relativement stables par rapport aux années précédentes, et le budget de dépenses révisé alloué au Bureau a été respecté.

En ce qui a trait aux dépenses effectuées en immobilisations, des projets informatiques capitalisables qui étaient prévus pour l'exercice 2009-2010 ont été reportés. Il s'agit des projets de refonte, d'évolution technologique des logiciels, d'épuration et d'archivage des données informatisées ainsi que du tableau de bord.

Il est également à noter que 2009-2010 a été la première année d'une transition pour la prise en charge des systèmes informatiques du Bureau par la Direction des ressources informationnelles (DRI) du ministère de la Justice.

L'EFFECTIF

Enveloppe de l'effectif utilisé

Cible (en ETC utilisés)			ETC utilisés					
2009-2010	2008-2009	2007-2008	2009-2010		2008-2009		2007-2008	
Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
188,9	**171,3**	**177,7**	**170,0**	**90,0**	**167,0**	**97,5**	**172,2**	**96,9**

Au 31 mars 2010, le Bureau a utilisé 170,0 équivalents temps complet (ETC), ce qui se traduit concrètement par 198 employés fournissant des services à la population. De plus, au cours de l'exercice 2009-2010, le Bureau a respecté la cible de l'effectif utilisé, laquelle est fixée par les autorités ministérielles, soit 188,9 ETC.

LE VOLUME DES ACTIVITÉS

Les infractions

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

Éléments	2009-2010	2008-2009	Variation 2009-2010/2008-2009	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
Constats d'infraction signifiés				
Reçus par le Bureau	357 436	341 308[1]	16 128	4,7
Transférés dans les municipalités	60 445[2]	59 729	716	1,2
Sous-total	**417 881**	**401 037**	**16 844**	**4,2**
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	49 082	53 056	(3 974)	(7,5)
Total des constats et rapports d'infraction	**466 963**	**454 093**	**12 870**	**2,8**
Constats d'infraction généraux délivrés par le Bureau	**49 006**	**44 593**	**4 413**	**9,9**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**194 694**	**188 415**	**6 279**	**3,3**

1. Ce chiffre a été redressé. Il est maintenant calculé à partir de la date de création du dossier au Bureau, alors que dans le rapport annuel 2008-2009, il avait été calculé à partir de la date d'infraction, méthode de calcul qui avait pour effet de sous-estimer le nombre de dossiers traités annuellement par le Bureau.
2. Donnée préliminaire.

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau a délivré un plus grand nombre de constats d'infraction généraux et a transféré plus de dossiers à la Cour comparativement à 2008-2009. Il a maintenu un niveau de ressources humaines relativement comparable à l'année précédente dans ses activités pour délivrer des constats. Par ailleurs, dans la deuxième partie de l'année, le Bureau a légèrement augmenté le nombre de ressources consacrées au secteur du transfert aux tribunaux pour réduire ses délais de traitement, ce qui explique l'augmentation du nombre de dossiers transférés.

Volume des activités relatives aux infractions (projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

Éléments	2009-2010
	Nombre
Rapports d'infraction délivrés par le Bureau	52 564[1]
Lettres d'avertissement délivrées pendant la période d'essai	12 995[2]
Total	**65 559**
Constats d'infraction signifiés par le Bureau	50 809
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	7 280

1. Données couvrant la période du 19 août 2009 au 31 mars 2010.
2. Données couvrant la période du 19 mai au 18 août 2009.

Après une période d'essai de trois mois, le Bureau a mis en place la gestion des infractions dans le cadre du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » pour faire suite à l'entrée en vigueur, le 19 août 2009, de la modification au Code de la sécurité routière. Cette modification permet l'application des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de circulation aux feux rouges, à quinze endroits accidentogènes du réseau routier québécois. Le ministre des Transports devra faire rapport au gouvernement dans les douze mois de l'implantation de cette modification. Ce rapport sera ensuite déposé à l'Assemblée nationale.

Les dossiers en perception

Volume des activités relatives à la perception des amendes

Catégories	Jugements entraînant la condamnation à une amende				
	2009-2010	2008-2009	2007-2008	Variation 2009-2010/2008-2009	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	184 727	229 470[1]	117 396[1]	(44 743)	(19,5)
Provenant des cours municipales	18 727[2]	17 760	16 901	967	5,4
Sous-total – pénal	**203 454**	**247 230**	**134 297**	**(43 776)**	**(17,7)**
Criminel	31 404	32 713[1]	31 257[1]	(1 309)	(4,0)
Total	**234 858**	**279 943**	**165 554**	**(45 085)**	**(16,1)**

1. Les données des exercices 2008-2009 et 2007-2008 ont été réajustées par rapport à ce qui était présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*. Désormais, les données sont comptabilisées à partir de la date de création du mémoire de frais.
2. Donnée préliminaire.

Pour l'exercice 2009-2010, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a diminué de 16,1 % par rapport à l'exercice précédent.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre des communications à la clientèle[1]

Éléments	2009-2010	2008-2009	2007-2008	Variation 2009-2010/2008-2009	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Appels reçus	186 030	207 097	161 684	(21 067)	(10,2)
Moyenne quotidienne d'appels reçus	750	828	652	(78)	(9,4)
Appels traités	172 280	179 830	145 235	(7 550)	(4,2)
Moyenne quotidienne d'appels traités	695	719	586	(25)	(3,5)

Ratio de performance (%)	2009-2010	2008-2009	2007-2008
Abandons	7,4	13,1	10,2
Appels traités par rapport aux appels reçus	92,6	86,8	89,8

1. Ces données excluent les appels traités dans les bureaux régionaux, qui se chiffrent à plus de 138 000.

Pour l'exercice 2009-2010, le Bureau a traité 92,6 % des appels reçus, comparativement à 86,8 % en 2008-2009, diminuant ainsi le taux d'abandon de 13,1 % à 7,4 % en 2009-2010. Cette amélioration s'explique par les efforts continus en formation des préposés et aussi par une optimisation de la gestion des appels.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre des communications à la clientèle pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges[1] »

Éléments	2009-2010
	Nombre
Appels reçus	14 059
Moyenne quotidienne d'appels reçus	92
Appels traités	13 038
Moyenne quotidienne d'appels traités	85

Ratio de performance (%)	2009-2010
Abandons	7,2
Appels traités par rapport aux appels reçus	92,8

1. Les appels téléphoniques concernant le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » ont débuté le 19 août 2009, ce qui représente une période de 153 jours ouvrables entre cette date et le 31 mars 2010.

Le projet pilote a généré au Bureau 14 059 appels supplémentaires sur une période d'un peu plus de 7 mois. L'ajout de deux employés a permis de faire face au volume d'appels supplémentaires.

LES REVENUS ET LES RECETTES

Revenus[1] et recettes[2] (en millions de dollars)

Éléments	Au 31 mars			Variation 2010/2009	
	2010	2009	2008	$	%
Revenus[3]	122,0	141,9	99,5[4]	(19,9)	(14,0)
Recettes[3]	113,4	126,0	95,5	(12,6)	(10,0)

1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.
4. Cette donnée a été réajustée; c'est pourquoi elle diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

La diminution des revenus et des recettes entre les exercices se terminant le 31 mars 2009 et le 31 mars 2010 découle des 44 743 jugements rendus en moins par la Cour du Québec.

LES RÉSULTATS ATTEINTS

AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2009-2010* DU BUREAU

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2009-2010 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le Bureau dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*. Les objectifs du *Plan d'action 2009-2010* tenaient compte, d'une part, du contexte dans lequel le Bureau évoluait alors et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui étaient à sa disposition.

ORIENTATION 1

RENFORCER LA CONFIANCE DE LA POPULATION DANS L'ÉQUITÉ DU PROCESSUS D'APPLICATION DES LOIS

AXE 1.1

Traiter les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction reçus

Objectif :

Traiter dans les délais les RIG et les constats d'infraction provenant des mandants

Cible (%)		Indicateur	Résultat (%)	
2009-2010	2008-2009		2009-2010	2008-2009
100	100	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux[1]	93,9[2]	94,8

1. Le délai légal est le délai de prescription.
2. Donnée préliminaire.

Le Bureau n'a pas atteint la cible de 100 %, notamment parce qu'il lui a été impossible de signifier des constats à certains défendeurs dont les coordonnées inscrites au dossier étaient erronées. Malgré les recherches effectuées, ceux-ci sont demeurés introuvables.

Cible (%)		Indicateur	Résultat (%)	
2009-2010	2008-2009		2009-2010	2008-2009
75	75	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	80,7	61,7

Le Bureau avait accumulé un retard concernant la saisie informatique des constats au cours de l'exercice 2007-2008. Des changements ont été apportés en 2008-2009 afin de ramener le délai de traitement à un niveau acceptable, notamment par le recours à une firme externe pour la saisie de certains types de constats d'infraction. Ces changements ont permis d'organiser le travail de manière à atteindre et même dépasser la cible fixée par le Bureau pour 2009-2010.

AXE 1.2
Exécuter les jugements rendus

Objectif :
Assurer l'exécution des jugements rendus

Cible (%)		Indicateur	Résultat (%)	
2009-2010	2008-2009		2009-2010	2008-2009
75	75	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période[1]	87,0	84,9

1. Les résultats attendus sont :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - le transfert à une agence de recouvrement effectué.

   Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.

L'application des processus opérationnels mis en place au cours de l'exercice 2007-2008 a permis d'accroître le nombre de jugements pour lesquels le résultat visé a été atteint, le résultat s'étant même amélioré en 2009-2010 comparativement à l'année précédente.

ORIENTATION 2

PRENDRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LES SERVICES OFFERTS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AXE 2.1
Optimiser l'offre de services

Objectif :
Participer aux démarches ministérielles visant l'élaboration de sondages sur la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne les services téléphoniques

Cible (%) 2009-2010	Indicateur	Résultat (%) 2009-2010
100	Degré d'avancement : fin de la phase 4 et des phases subséquentes	100

En 2009-2010, le ministère de la Justice a terminé la réalisation d'un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services téléphoniques du Bureau. Il s'avère que la satisfaction générale est très élevée, 90,3 % des répondants ayant accordé une note de 8 à 10 sur 10.

L'analyse des résultats démontre que les dimensions *accessibilité*, *empathie* et *fiabilité* ont un impact positif sur la satisfaction de la clientèle, ces variables étant jugées importantes par les répondants. De plus, la dimension *accessibilité* est considérée comme très importante par les répondants, mais sa qualité perçue (77,8 %) est inférieure au taux de satisfaction générale. Elle constitue donc une dimension à privilégier dans le processus d'amélioration de la prestation de services du Bureau.

Ce résultat est partie prenante de ceux présentés par le ministère de la Justice dans son rapport annuel de gestion, à l'objectif 3.3.2 du *Plan stratégique 2007-2010*.

Objectif :

Poursuivre la consultation des mandants pour la réalisation de l'offre de services

Cible 2009-2010	Indicateur	Résultat 2009-2010
5 comités ou sous-comités	Nombre de comités consultatifs individuels mis en place	5

Le Bureau avait instauré en 2008-2009 des mécanismes de concertation avec les mandants. En 2009-2010, il a poursuivi l'optimisation de son offre de services au moyen de comités mis sur pied afin de déterminer et de résoudre des problématiques. Une rencontre de suivi a été tenue avec plusieurs mandants. D'autres rencontres ont été tenues, entre autres avec la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère des Ressources naturelles et de la Faune et le ministère des Transports, concernant des problématiques précises. Le Bureau a également rencontré les représentants des cours municipales dans le cadre du déploiement prévu du système informatique soutenant la gestion des ententes.

Par ailleurs, dans le contexte de la mise en place du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges », le Bureau a participé activement aux travaux de plusieurs comités et sous-comités.

ORIENTATION 3

MODERNISER LE CADRE DE GESTION

AXE 3.1

Maintenir la performance

Objectif :

Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou ayant été fermé administrativement

Cible		Indicateur	Résultat	
2009-2010	2008-2009		2009-2010	2008-2009
170 000	170 000	Nombre de jugements réglés	224 909	242 037

En 2009-2010, des efforts ont été consacrés au traitement des nouveaux jugements et à la poursuite des processus d'exécution déjà en cours.

Objectif :

Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

Cibles ($)			Indicateurs	Résultats ($)		
2009-2010	2008-2009	2007-2008		2009-2010	2008-2009	2007-2008
13,67	13,67	13,67	Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (incluant la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	15,10[2]	16,69	12,84
550 665	550 665	550 665	Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés	667 141[2]	754 491	554 588

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires.
2. Données préliminaires.

La diminution des ratios entre les exercices financiers 2008-2009 et 2009-2010 découle en partie du nombre de jugements rendus en moins par la Cour du Québec au cours de cette période.

AXE 3.2

Développer des outils de gestion

Objectif :

Développer un tableau de bord de gestion pour les principales activités du Bureau

Cible (%) 2009-2010	Indicateur	Résultat (%) 2009-2010
30	Degré d'avancement des travaux de mise en place du tableau de bord	Projet suspendu

Les travaux de développement et de mise en place d'un tableau de bord ont été suspendus au début de l'année 2009. Cette décision a été prise à la suite d'une réévaluation des besoins, dans la perspective d'un arrimage avec le projet ministériel de mise en place d'un environnement informationnel.

Objectif :
Poursuivre la facturation en fonction du coût de revient du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »

Cible 2009-2010	Indicateur	Résultat 2009-2010
Facturation mensuelle	Montant de la facturation basé sur le coût de revient pour l'ensemble des activités touchées par le projet pilote	Réalisé

Le Bureau a transmis sa facturation mensuelle des coûts afférents au projet pilote aux fins d'imputation au Fonds de la sécurité routière en se basant sur le coût de revient de ses activités. Pour l'exercice financier 2009-2010, le montant facturé représente un peu plus de 842 000 $.

Les coûts associés à cette facturation sont composés principalement de rémunération (22,5 %) et de frais de fonctionnement (74,3 %), lesquels consistent principalement en des frais d'impression et d'envois postaux.

ORIENTATION 4

METTRE EN PLACE DES MESURES FAVORISANT UNE SAINE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

AXE 4.1

Maintenir le développement de l'expertise

Objectif :
Élaborer un plan de relève pour les postes les plus vulnérables

Cible (%) 2009-2010	Indicateur	Résultat (%) 2009-2010
100	Degré d'avancement de l'élaboration du plan de relève pour les départs à la retraite	100

Le Bureau a atteint son objectif de transfert d'expertise pour les quatre départs à la retraite dont les postes étaient déterminés comme vulnérables, s'assurant ainsi que les différents savoirs ont été transmis aux nouvelles ressources. De plus, un plan d'action a été élaboré pour un cinquième poste déjà établi comme vulnérable pour le Bureau.

Ce résultat est partie prenante de ceux présentés par le ministère de la Justice dans son rapport annuel de gestion, à l'objectif 3.1.1 du *Plan stratégique 2007-2010*.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

AGENCES ET UNITÉS AUTONOMES DE SERVICE

Lors des travaux de suivi tenus par le Vérificateur général du Québec sur les agences et unités autonomes de service, quatre recommandations ont été formulées au Bureau (tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

COMPILER DE L'INFORMATION COMPLÈTE ET FIABLE SUR LE PRIX DE REVIENT DES PRINCIPAUX SERVICES

Depuis le 20 octobre 2008, le Bureau transmet sa facturation mensuelle des coûts afférents au projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » à des fins d'imputation au Fonds de la sécurité routière et en se basant sur le coût de revient de ses activités.

Par ailleurs, dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à assurer la qualité et le financement des services publics, le ministère de la Justice a amorcé certaines actions en vue de la mise en place d'une politique de financement de ses services. Le Bureau a l'intention de s'impliquer activement dans cette démarche afin d'établir le coût de revient de ses services et de donner suite à cette recommandation du Vérificateur général.

PRÉCISER LES ACTIONS PERTINENTES POUR LA POURSUITE DES OBJECTIFS AINSI QUE LES RESSOURCES Y AFFÉRANT

Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du Bureau incluent des objectifs et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités, le Bureau s'arrimera avec le projet ministériel concernant la mise en place d'un environnement informationnel.

PRESTATION DE SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Lors de ses travaux, le Vérificateur général a formulé au Bureau des recommandations relativement à la prestation de services du gouvernement en ligne (tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3).

Depuis 2004-2005, le Bureau n'a pas mené directement de projets à cet égard et n'a donc pas eu l'occasion de donner suite à la recommandation du Vérificateur général concernant la mise en place d'une stratégie de promotion de son service en ligne. Toutefois, le Bureau s'arrimera au projet de prestation électronique de services du ministère de la Justice afin d'exploiter le plein potentiel de ses services en ligne.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2009-2010

Services à la clientèle
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
Financier
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Rapport mauvaises créances/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/ (comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances

Le lecteur peut également consulter le document sur le site Internet du Bureau des infractions et amendes (BIA), à l'adresse suivante : **www.amendes.qc.ca**.

Graphisme : RM communication design

Impression : Numérix

ISBN : 978-2-550-59990-6 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-59991-3 (PDF)

ISSN : 1718-9349 (imprimé)
ISSN : 1718-9357 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

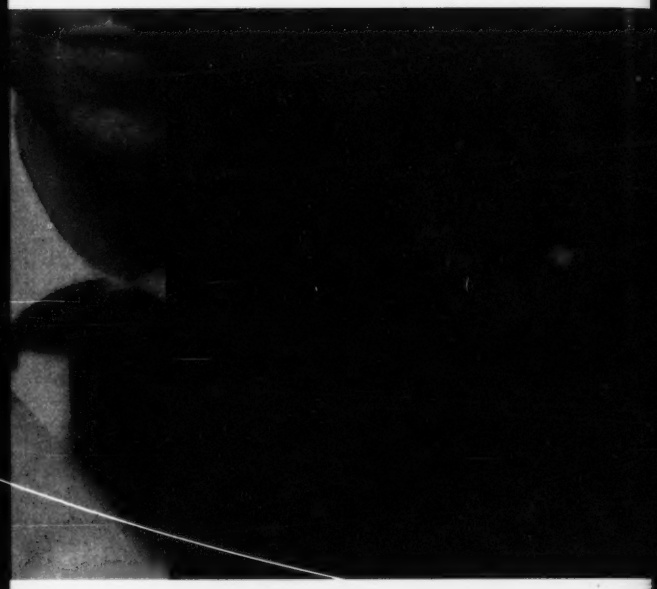
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

30 %

BIO GAZ ÉNERGIE



Justice Québec